Eres mi jefe favorito©

Por Y. Carolina Varon Mendez

Julio 16 de 2018

Es probable que esta frase no sea mencionada por la mayoría de colaboradores en el mundo o a lo mejor, probablemente puedan existir algunas excepciones.

Y basada en estas excepciones les cuento que si es posible detectar si su jefe puede ser un ejemplo para su organización o para sus colaboradores. Uniendo la práctica efectiva de las normas de calidad y una inteligente gestión del talento humano.

Las afirmaciones más frecuentes entre los colaboradores son: *¿Pero eso de los sistemas de gestión cómo es? ¿Eso si es funcional? ¿Cómo le justifico o le explico al auditor que estamos aplicando la calidad? , "eso no tiene relación con Talento Humano", "ese temita de sistemas de gestión es para los que trabajan en Planeación, Calidad o Control Interno"* y otras más que tengo en mis apuntes.

Para saldar esas afirmaciones, podemos encontrar en la norma ISO 9001: 2015 numeral 5.1 Liderazgo y Compromiso lo que indica al respecto en su inciso b:
"La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad." (...)

b) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización.

Convencida de que los Sistemas de Gestión y el Talento Humano deben ir como hermanos, a continuación les presento la siguiente tabla en donde podrán relacionar como se materializa una efectiva gestión de calidad en relación con las prácticas que su jefe inmediato pueda estar realizando.

Debo precisar que pueden existir más ejemplos y numerales relacionados, no obstante en este artículo les presento los más frecuentes:

Numeral - inciso de la norma	Como lo puedo detectar	Si es lo contrario
5.1. d. Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos e. asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad estén disponibles	Mi jefe realiza reuniones periódicas de revisión de avances y anticipa posibles escenarios Mi jefe realiza gestión con el área encargada de presentar y proyectar las necesidades y requerimientos de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y humanos a través de planes de trabajo debidamente sustentados Mi jefe es recursivo y busca alternativas de optimizar los elementos que tiene a su cargo	Mi jefe espera a que sucedan los eventos negativos para reaccionar. Mi jefe no capitaliza las oportunidades presentadas para beneficio del proyecto o empresa. Mi jefe delega a otros para la solicitud de recursos pero no realiza seguimiento ni verifica su viabilidad. Mi jefe no sustenta sus requerimientos. Mi jefe en vez de promover (por buen rendimiento) me aumenta la carga laboral
h. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad	Mi jefe motiva a su personal a través de una retroalimentación continua, revisa sus avances o desaciertos y establece compromisos, mi jefe me ofrece nuevos retos para habilitar otras competencias, mi jefe ofrece felicitaciones o reconocimientos por la gestión de forma equitativa, mi jefe se preocupa por los colaboradores con dificultades realizando un seguimiento dedicado y asertivo	Mi jefe grita, mi jefe carece de asertividad o empatía al comunicarse, mi jefe no ofrece disculpas si ha sido maleducado, mi jefe tiene preferencias por ciertos empleados, mi jefe no le interesa saber si su personal se siente a gusto trabajando en el proyecto o área, mi jefe no me permite avanzar o demostrar otras habilidades
i. Promoviendo la mejora	Mi jefe observa errores en la operación y me hace una observación o llamado de atención de forma educada.	Mi jefe me ridiculiza en público, mi jefe no apoya las auditorias o impide la realización de reuniones o trabajo colaborativo con equipos encargados de promover la mejora en procesos, mi jefe no le gusta innovar Mi jefe se molesta al recibir sugerencias de sus colaboradores
5.3. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización	Mi jefe al conocer las competencias, perfiles y experiencia de sus colaboradores encomienda de forma efectiva a quienes deben realizar ciertas tareas e inclusive solicita trabajo colaborativo o interdisciplinar para que puedan salir exitosos de forma equitativa. Mi jefe garantiza que todo su equipo este trabajando para el mismo objetivo y que exista comunicación constante y oportuna	Mi jefe teme delegar tareas y en el evento de hacerlo se exime de asumir responsabilidades si algo falla Mi jefe parcializa o sesga la comunicación, esto es, solo algunas personas del equipo tienen acceso a la información completa Mi jefe no es congruente, dice una cosa y su accionar es diferente
c) asegurarse de que los procesos estan generando y proporcionando las salidas previstas	Mi jefe en sus reuniones periódicas o verificación de avances analiza con su equipo si las metas proyectadas por periodo han generado los resultados esperados	Mi jefe solo espera momentos de crisis para actuar Mi jefe decide sin apoyo de su equipo
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: **a)** estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas **b)** Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad **c)** La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad	Mi jefe se preocupa por una gestión integral, esto es, que el proyecto o plan de trabajo guarde relación o armonía con las proyecciones de la organizaciones a determinado plazo Mi jefe articula relaciones provechosas y neutrales con clientes y los grupos de interés Mi jefe evalúa situaciones que afectaron la gestión en determinado periodo y coordina con el equipo de trabajo, el desarrollo de alternativas de mejoramiento o perfeccionamiento en la gestión	Mi jefe realiza prácticas deshonestas con clientes y grupos de interés Mi jefe considera que es suficiente con cumplir metas sin propósito a largo plazo, no se preocupa si hay satisfacción en el cliente, equipo de trabajo o grupos de interés Mi jefe se conforma con ejecutar y entregar.

Capitalizar el Talento Humano articulado con los sistemas de Gestión si es posible, los gerentes o directivos modernos, ya no se limitan a liderar procesos y actividades afines al objeto organizacional en función de destacar únicamente la gestión particular del área

que tienen a cargo. Mejía y Montoya* (2010) afirman que: ***“ lo más importante y estratégico para el desarrollo de una empresa competitiva sostenible es utilizar el capital intelectual como factor de generación de conocimiento productivo”***, así entonces, si la organización tiene su sistema de gestión, los directivos y responsables de área son los llamados a tomar ejemplo y empoderar a sus colaboradores a que integren sus actividades con las políticas en materia de calidad, ambiente y SST (si adaptan otros sistemas de gestión, también aplica).

En lo particular considero que los sistemas de gestión no deben estar lejos de la capitalización de las competencias del Talento Humano, porque sencillamente esto hace parte de la vida diaria, de la adopción de una cultura corporativa moderna, por tanto es necesario que se lideren procesos de formación tendientes a adoptar a los sistemas de gestión de una forma amigable y más cercana a sus actividades, que los equipos de trabajo no sientan que un sistema de gestión se limita al diligenciamiento de formatos y almacenamiento de información documentada sino que se constituya en la instauración de estilos de vida productivamente conscientes.

Las culturas corporativas altamente efectivas en pro de un ambiente laboral de colaboración y confianza, trabajan por ejemplo utilizando técnicas como el **mentoring** y el **coaching** como estrategias para motivar propósitos en los empleados que deseen hacer carrera dentro de la organización o fuera de ella en el evento que se presente una oportunidad de avance. Un empleado agradecido y competitivo no olvida los lugares de trabajo ni los jefes que le permitieron un desarrollo amplio de su abanico de competencias y le generaron inquietudes propositivas en favor de su profesión o vida personal.

Nota Bibliográfica:

** MEJIA GIRALDO A. y MONTOYA SERRANO A. (2010) Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo. Clave para el desarrollo de la competitividad empresarial. Modelo para pymes. Universidad de San Buenaventura Cali Editorial Bonaventuriana.*